

# METHOD AND DEVICE FOR ROUTING CUSTOMER CONNECTIONS OF CD MULTIMEDIA WITH DELAY NOTIFICATION

Publication number: JP2000253155

Publication date: 2000-09-14

Inventor: HYMEL DARRYL

Applicant: ROCKWELL ELECTRONIC COMMERCE

Classification:

- international: **H04M3/523**; **H04M3/51**; H04M3/48; H04M7/00; H04M7/12; **H04M3/50**; H04M3/48; H04M7/00; H04M7/12; (IPC1-7): H04M3/523; H04L12/66

- European: H04M3/51

Application number: JP20000056125 20000301

Priority number(s): US19990122278P 19990301

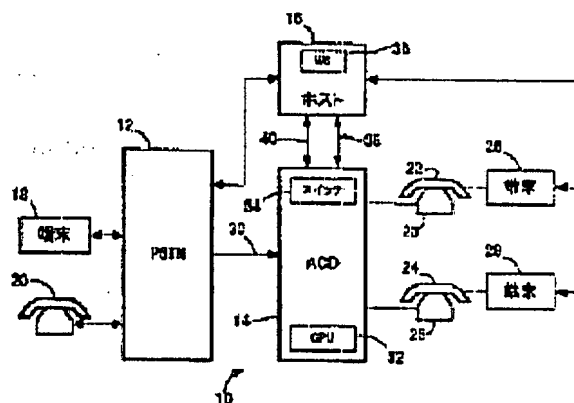
Also published as:

EP1039731 (A2)  
EP1039731 (A3)  
CA2299249 (A1)  
AU773872B (B1)

Report a data error here

## Abstract of JP2000253155

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To attain the routing of multimedia calling and also to attain the routing of a call with a comparatively simple constitution, by providing a means which transfers an internet call to the terminal of an agent that is allocated by an automatic call distributor. **SOLUTION:** An automatic call distributor(ACD) 14 receives the calls from a plurality of calling subscribers 20 and distributes these calls automatically to the agents 22 and 24. Then the calls are received by the ACD 14 via a public switching telephone network (PSTN) 12. When a call is received, call information are added to the call and then the call is transmitted. When the call is detected, a unique call identification number is given to the call from the ACD 14. On the basis of the relevant information, the ACD 14 decides an opposite party of calling that is intended by a calling subscriber, who is calling via a remote telephone set 20. In such a way, routing is attained with a comparatively simple constitution for a call that is received via a multimedia medium, such as an electronic mail or the Internet.



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(11)特許出願公開番号

特開2000-253155

(P2000-253155A)

(43)公開日 平成12年9月14日(2000.9.14)

(51) Int.Cl.<sup>7</sup>

**識別記号**

FI

テーマート\* (参考)

H O 4 M 3/523

H O 4 M 3/523

H O 4 L 12/66

H0 4L 11/20

B

審査請求 未請求 請求項の数41 O L (全 7 頁)

(21)出願番号 特願2000-56125(P2000-56125)

(22)出願日 平成12年3月1日(2000.3.1)

(31)優先権主張番号 60/122278

(32)優先日 平成11年3月1日(1999.3.1)

(33)優先權主張国 米国 (US)

(71)出願人 59908/442

ロックウェル エレクトロニック コマー  
ス コーポレーション

アメリカ合衆国、イリノイ州60191、ウッドデール、バウマンコート300

(72)発明者 ダリル、ハイメル

アメリカ合衆国、イリノイ州60510、バタ  
ビア、クリスティナコート、38ダブリュー  
240

(74) 代理人 100071054

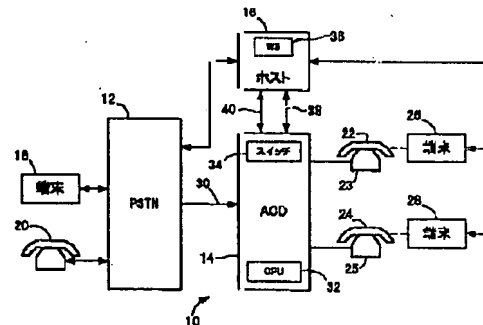
弁理士 木村 高久

(54) 【発明の名称】 遅延告知付きＡＣＤマルチメディア顧客接続ルーティングの方法及び装置

(57) 【要約】

【課題】公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う方法及び装置を提供する。

【解決手段】インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するステップと、公衆交換電話網に接続された自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップと、自動呼分配器により割り当てられたエージェントの端末にインターネット通話を転送するステップとを具える。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う方法において、

インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するステップと、前記公衆交換電話網に接続された前記自動呼分配器から前記インターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップと、前記自動呼分配器により割り当てられたエージェントの端末にインターネット通話を転送するステップと、を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項2】前記エージェント割当要求をキューイングするステップをさらに具えたことを特徴とする請求項1記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項3】前記キューイングするステップは、待ち行列の時間長を見積もるステップをさらに具えたことを特徴とする請求項1記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項4】前記待ち行列の時間長を見積もるステップは、インターネット発呼者に対し見積もり時間を転送するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項3記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項5】前記自動呼分配器により割り当てられたエージェントの端末にインターネット通話を転送するステップは、発呼者とのリアルタイムインターネット会議を設定するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項1記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項6】前記発呼者とのリアルタイムインターネット会議を設定するステップは、割り当てられたエージェントとの間で音声及びテキストをインタラクティブウィンドウを介して交換するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項5記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項7】前記発呼者とのリアルタイム会議を設定するステップは、発呼者に対してリアルタイム通話に関する情報画面を提供するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項5記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項8】前記発呼者に対して情報画面を提供するステップは、割り当てられたエージェントが会議に参加可能になるまでの予測時間を提示するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項5記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項9】前記発呼者に対してリアルタイム通話に関する情報画面を提供するステップは、インターネット発呼者に対して情報要求画面を提供するステップをさ

らに具えたことを特徴とする請求項5記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項10】前記発呼者に対して情報画面を提供するステップは、発呼者がリアルタイム会議の設定終了まで待機している間、インターネット発呼者の娯楽のために動画を提供するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項5記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項11】前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップは、着信伝送路から前記自動呼分配器への接続を停止し、前記自動呼分配器に模擬呼関連情報を送出するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項1記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項12】前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップは、前記自動呼分配器内で動作している通話アプリケーションに対しTCP/IP接続を介して前記要求を送出するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項1記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項13】前記自動呼分配器により割り当てられたエージェントの端末にインターネット通話を転送するステップは、割り当てられたエージェントの電話機をダミーロードに接続して該割り当てられたエージェントがインターネット通話中に他の呼を割り当てられないようにするステップをさらに具えたことを特徴とする請求項12記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項14】公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う装置において、

インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介して前記ホストにより受信する手段と、前記公衆交換電話網に接続された前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求する手段と、

前記自動呼分配器により割り当てられた前記エージェントの端末にインターネット通話を転送する手段と、を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項15】前記エージェント割当要求をキューイングする手段をさらに具えたことを特徴とする請求項14記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項16】前記エージェント割当要求をキューイングする手段は、待ち行列の時間長を見積もる手段をさらに具えたことを特徴とする請求項14記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項17】前記待ち行列の時間長を見積もる手段は、インターネット発呼者に対し見積もり時間を転送す

る手段をさらに具えたことを特徴とする請求項16記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項18】 前記自動呼分配器により割り当てられた前記エージェントの端末にインターネット通話を転送する手段は、発呼者とのリアルタイムインターネット会議を設定する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項14記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項19】 前記発呼者とのリアルタイムインターネット会議を設定する手段は、前記割り当てられたエージェントとの間で音声及びテキストをインタラクティブウィンドウを介して交換する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項18記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項20】 前記発呼者とのリアルタイム会議を設定する手段は、発呼者に対してリアルタイム通話に関する情報画面を提供する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項18記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項21】 前記発呼者に対して情報画面を提供する手段は、前記割り当てられたエージェントが会議に参加可能になるまでの予測時間を提示する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項18記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項22】 前記発呼者に対してリアルタイム通話に関する情報画面を提供する手段は、インターネット発呼者に対して情報を要求する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項18記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項23】 前記発呼者に対して情報画面を提供する手段は、インターネット発呼者の娯楽のために動画を提供する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項18記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項24】 前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求する手段は、着信伝送路から前記自動呼分配器への接続を停止し、前記自動呼分配器に模擬呼関連情報を送出する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項14記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項25】 前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求する手段は、前記自動呼分配器内で動作している通話アプリケーションに対しTCP/IP接続を介して前記要求を送出する手段をさらに具えたことを特徴とする請求項14記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項26】 前記自動呼分配器により割り当てられたエージェントにインターネット通話を転送する手段は、割り当てられたエージェントの電話機をグミロードに接続する手段をさらに具えたことを特徴とする請求

項25記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項27】 公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う装置において、

インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するホストと、前記ホスト内部から動作し、前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するエージェントプロセッサと、

前記自動呼分配器により割り当てられた前記エージェントの端末にインターネット通話を転送するルーティングプロセッサと、

を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項28】 前記エージェント割当要求をキューイングするキューイングプロセッサをさらに具えたことを特徴とする請求項27記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項29】 前記ルーティングプロセッサは、発呼者とのリアルタイムインターネット会議を設定するためのインターネット会議プロトコルをさらに具えたことを特徴とする請求項27記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項30】 前記インターネット会議プロトコルは、前記割り当てられたエージェントとインターネット発呼者との間で音声及びテキストを交換するインタラクティブウィンドウをさらに具えたことを特徴とする請求項29記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項31】 前記会議プロトコルは、発呼者に対してリアルタイム通話に関する情報を提供する情報画面をさらに具えたことを特徴とする請求項29記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項32】 前記情報画面は、前記割り当てられたエージェントが会議に参加可能になるまでの予測時間を提示するタイマをさらに具えたことを特徴とする請求項29記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項33】 前記情報画面は、インターネット発呼者に対して情報を要求する情報入力ウィンドウをさらに具えたことを特徴とする請求項29記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項34】 前記情報画面は、インターネット発呼者の娯楽のための動画をさらに具えたことを特徴とする請求項29記載のマルチメディア通話のルーティングを行う装置。

【請求項35】 公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動

呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う方法において、インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するステップと、前記自動呼分配器からエージェント割当を要求するステップと、着信時間に基づいて、公衆交換電話網を介して受信した他の呼と共に、インターネット通話を共通呼待ち行列にキューイングするステップと、を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項36】前記キューイングされたインターネット通話が待ち行列の前列に達したとき、インターネット通話を割り当てられたエージェントに接続するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項35記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項37】前記インターネット通話を割り当てられたエージェントに接続するステップは、インターネット発呼者のインターネットアドレスを割り当てられたエージェントに対して送出するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項35記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項38】前記キューイングされたインターネット通話が待ち行列の前列に達するまでの時間を見積もるステップをさらに具えたことを特徴とする請求項35記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項39】前記キューイングされたインターネット通話が待ち行列の前列に達するまでの時間を見積もるステップは、インターネット発呼者に見積時間を転送するステップをさらに具えたことを特徴とする請求項38記載のマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項40】公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う方法において、インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するステップと、前記自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップと、前記自動呼分配器により割り当てられたエージェントにインターネット通話を転送するステップと、を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【請求項41】自動呼分配器の発呼者に情報を表示する方法において、発呼者からのリアルタイム会議要求を受信するステップと、エージェントがリアルタイム会議を処理するために、前記自動呼分配器に対して呼要求を送出ステップと、発呼者がリアルタイム会議の設定を待機する間、発呼者

に対して情報を提供するステップと、を具えたことを特徴とするマルチメディア通話のルーティングを行う方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は電気通信システムに関し、特に自動呼分配器に関する。

【0002】

【従来の技術】従来より自動呼分配システムが知られている。これらのシステムは組織のエージェントグループ間で呼を分配する手段として、組織内において典型的に使用されている。組織のエージェントは、組織内の特定の通信相手として機能するために、通常複数のグループに分割される。

【0003】組織は該組織への連絡手段として、顧客及び一般公衆に対して代表電話番号のみを知らせるということをしばしば行う。公衆交換電話網(PSTN)から組織へ着信があると、自動呼分配器システムはいくつかのアルゴリズムに基づき、通常は利用可能性に基いて、これらの呼をその組織のエージェントに分配する。例えば、すべてのエージェントが平等と考えられる場合、自動呼分配器(ACD)はどのエージェントの場所(電話機)が最も長く空き状態にあるかに基づいて呼を分配する。

【0004】ACDは電話呼出の処理には効果的であるが、これらのACDは他の媒体(例えば、電子メールやインターネットなど)を介した照会や連絡を処理するためのメカニズムを提供しない。従って、複数の媒体を介する呼のルーティング(経路設定)のためにエージェントの活動を調整する方法が必要とされている。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】公衆交換電話網に接続された自動呼分配器及びインターネットに接続されたホストを有する自動呼分配器システム内でマルチメディア通話のルーティングを行う方法及び装置を提供することを主な目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】上述した目的を達成するため、本発明の方法は、インターネット発呼者からのインターネット通話をインターネットを介してホストにより受信するステップと、公衆交換電話網に接続された自動呼分配器からインターネット通話を処理するためのエージェント割当を要求するステップと、自動呼分配器により割り当てられたエージェントの端末にインターネット通話を転送するステップとを具えることを特徴とする。

【0007】

【発明の実施の形態】図1は電話システム10の構成図であり、一般に本発明の実施例による自動呼分配器の構成図である。この実施例では、自動呼分配器(ACD)14(例:ロックウェルインターナショナル(Rockwell In

ternational)社販売のTRANSCEND ACD)が複数の発呼者20からの呼を受信し、これらの呼を複数のエージェント22、24に対して自動的に振り分ける。

【0008】この実施例では、呼はPSTN12を介してACD14で受信される。呼が着信すると、関連する呼情報(例えば、ANI、DSISなど)を付加されて伝送される。呼が検出されると、ACD14により固有の呼識別番号が付与される。

【0009】この関連呼情報に基づいて、ACD14は遠隔地の電話機20から発呼している発呼者(図示しない)が意図する通話相手を決定する。例えば、ACDシステム10のオペレータ(図示しない)は機能に基づき複数の電話番号(例えば、第1の電話番号は販売担当に、第2の電話番号はサービス担当に、など)を用意する。ACD14内のCPU32は関連呼情報の内容に基づき通話相手を特定する。

【0010】各通話相手は、その通話相手への呼を処理するために指定された複数のエージェント22、24を持つことができる。特定の通話相手のために指定されたエージェント22、24がまとまってエージェントグループを形成する。

【0011】通話相手(及びエージェントグループ)が特定されると、CPU32は呼を処理するためにグループ内のエージェントを特定するよう機能する。エージェント22、24の特定には多数のアルゴリズムのいずれも使用することができる。エージェントは、どれがその呼の種類に最も熟達しているか、あるいはどれが最も長時間空き状態が続いているエージェントかに基づいて指定される。

【0012】エージェントが特定されると、CPU32はACD14内のスイッチ34に対し、呼が検出された伝送路(trunk line)と特定されたエージェント間の接続を形成するよう指示する。

【0013】CPU14はまた呼終了メッセージをホスト16に送出する。呼終了メッセージは関連呼情報、指定エージェント及びホストに対する呼識別子を含む。ホスト16は関連呼情報のANI情報を参照してそのANI情報に関連する顧客記録を識別し指定されたエージェントの端末26、28上にこの識別された呼記録を表示する。

【0014】実施例の他の特徴によれば、ホスト16は顧客の便宜のためにウェブサイト36を維持する。ウェブサイト36上では、ホスト16が複数の製品情報(図2)を提供する。この情報はインタラクティブウェブページ58の形で提供される。一連の製品オプション40、44、48がウェブページ58の第1の領域内に提供される。製品オプションは関連するソフトキー38、42、46を起動することで選択される。

【0015】あるいは、他の領域に製品のキーワードを入力するようにしてもよい。関連ソフトキー50を起動すると、ウェブサイト36のサーチエンジン(図示せ

ず)が入力されたキーワードに関連する情報を検索する。

【0016】あるいは、ウェブサイト利用者(発呼者とも言う)はACDシステム10のエージェントとの会話を要求することができる。発呼者がそのような会話を開始するためにソフトキー54を起動するよう記述ヘッダ56を用意してもよい。

【0017】会話を要求するためソフトキー54を起動すると、発呼者に対話式ウェブページ60(図3)が提供される。発呼者には電子メールを使用したオフライン会話か、あるいはリアルタイム会話のいずれかを開始するオプションが提供される。電子メールオプションは電子メールとラベルの付いたソフトキー62を起動することで開始できる。リアルタイム会話は第2のソフトキー64を起動することで開始できる。

【0018】電子メールソフトキー62を起動すると、メッセージを入力するためのテキストボックスが発呼者に示される。このテキストボックスには、折り返し電話するために、発呼者の氏名、電話番号を訊ねるテキストを含むようにしてもよい。発呼者が入力したテキストはエージェントによる以後の処理のため、ホスト16に記憶される。折り返しメッセージの送信路は発呼者が入力した電話番号により提供するか、あるいは発呼者からのウェブサイト36への初期アクセス要求で呼び出されたインターネットプロトコル(IP)アドレスを使用してエージェントが電子メールメッセージとして呼を送り返すようにしてもよい。

【0019】または、発呼者は会議ソフトキー64を起動してリアルタイム会話を選択することができる。会議ソフトキー64は、発呼者と指定されたエージェントがインタラクティブウィンドウを介して音声情報を交換したり、あるいは文字または図を交換したりすることができる。双方向の視聴覚情報の生成は異なる多数のプロトコル(例:マイクロソフト(Microsoft)社の提供するネットミーティング(NetMeeting))のどのプロトコルによっても実施することができる。

【0020】実施例では、電子メールメッセージあるいはリアルタイム会議は従来の電話呼出と同様の方法で処理される。例えば、伝送路(trunk lines)30を介して着信する従来の呼には呼識別子が割り当てられ、CPU32により維持されるキュー(待ち行列)に入れられる。エージェントが通話可能となった場合、CPU32はこのエージェントを選択し、該選択したエージェントに呼を接続するようスイッチ34に指示する。

【0021】電子メールメッセージあるいはリアルタイム会議の場合は、ホスト16がCPU32に模擬呼要求を送出する。ホスト16はCPU32上で動作している通話アプリケーションに対しTCP/IPコネクション38を介して呼要求を送出するか、あるいはACD14への着信伝送路40の接続を停止するとともにACD14に対し一連の

模擬関連呼情報を送出する。

【0022】いづれの場合にも、CPU32は呼識別子を割り当て、また呼に対してエージェントを割り当てる。エージェントが選択されると、CPU32はホスト16に対し、選択されたエージェントの識別子を含み、呼終了メッセージを送出する。

【0023】この呼終了メッセージ（及び割り当てられたエージェントのアイデンティティ）とともに、ホスト16は発呼者からの電子メールメッセージを転送するか、もしくは発呼者と割り当てられたエージェント22、24との間のリアルタイム会議接続を終了するように動作する。

【0024】また、エージェントが選択されると、CPU32は選択されたエージェント22、24をダミーロードに接続するようスイッチ34に指示する。選択されたエージェントとダミーロードとの接続は、エージェントが電子メールあるいはリアルタイム会議を処理している間に他の着信を割り当てられるのを防ぐために使用される。電子メールあるいはリアルタイム会議が終了しエージェントが他の着信を受話できる状態になったときにCPU32に対し信号を送るために、開放ボタン23、25をエージェント22、24の電話機に設けてもよい。

【0025】エージェントの割り当てを待っている間、発呼者には、従来の音声チャネルを介して、通話相手に関する情報と選択肢が提供される。リアルタイム会議を要求している発呼者にも同様に、情報及び選択肢が提供される。

【0026】例えば、リアルタイム会議を待っている発呼者には画面70（図4）が提供される。第1のウィンドウ72はリアルタイム会議に関する情報を提供する。割り当てられたエージェントが会議に出席可能になるまでの残り時間の予測時間を表示してもよい。あるいは、第1のウィンドウで発呼者から情報（例：アカウント番号、製品情報、など）を要求するようにしてもよい。発呼者による情報の入力のために第2のウィンドウ74を用意してもよい。

【0027】発呼者がリアルタイム会議の準備待機中、発呼者に対しグラフィックスを提供するために、第3のウィンドウ76を用意してもよい。発呼者の娯楽のために動画を提供し、発呼者が待機している間発呼者の興味をつなぎとめておくようにしてもよい。

【0028】以上、本発明がなされ使用される態様を示す目的で、自動呼分配器内の資源割当のための装置及び方法の実施例を述べた。本発明の他の変形及び変更の実

施及びその多様な側面は、当業者にとって明白であり、本発明は本明細書に記載した特定の実施例に限定されないことを理解すべきである。従って、ここに開示し請求した基本的な原理の真の精神及び範囲に属する一切の変更、変形または均等物は本発明に含まれるものである。

【0029】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、電子メールやインターネットなどのマルチメディア媒体を介した呼のルーティングが比較的簡単な構成で実現できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施例による自動呼分配器の構成図。

【図2】図1に示す自動呼分配器で使用されるウェブページを示す図。

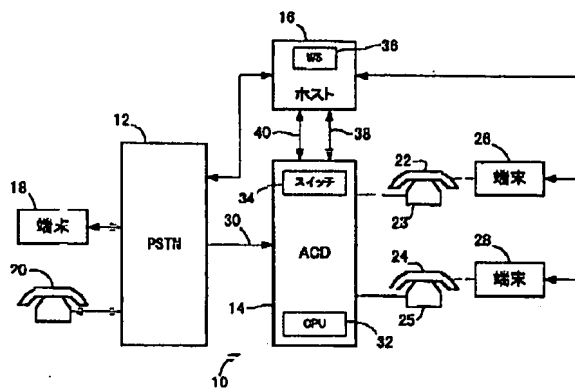
【図3】図1のシステムで使用されるインターネットオプションを示す図。

【図4】図1のシステムで使用される情報提供ウィンドウを示す図。

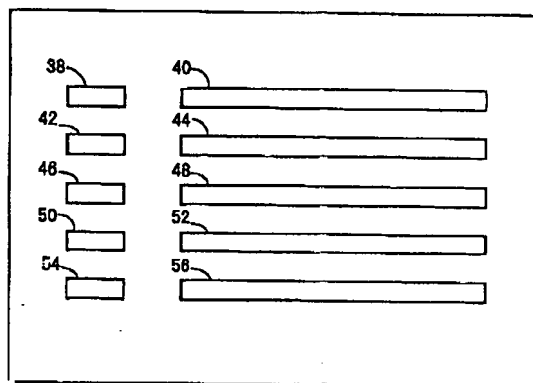
【符号の説明】

- 10 電話システム
- 12 PSTN（公衆交換電話網）
- 14 自動呼分配器（ACD）
- 16 ホスト
- 18 端末
- 20 電話機
- 22、24 エージェント
- 23、25 開放ボタン
- 26、28 端末
- 30 伝送路
- 32 CPU
- 34 スイッチ
- 36 ウェブサイト
- 38、42、46、50、54 ソフトキー
- 40、44、48、52 製品オプション
- 56 記述ヘッダ
- 58 ウェブページ
- 60 ウェブページ
- 62 電子メールソフトキー
- 64 会議ソフトキー
- 70 画面
- 72 第1のウィンドウ
- 74 第2のウィンドウ
- 76 第3のウィンドウ

【図1】

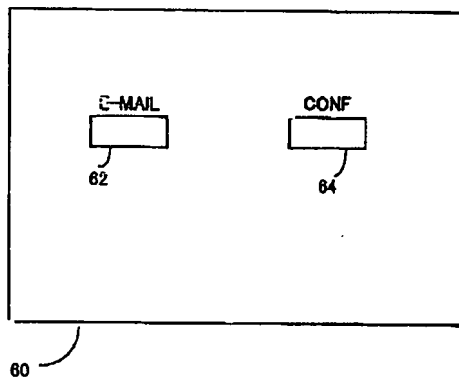


【図2】



58

【図3】



【図4】

